

## DAFTAR PUSTAKA

- Albertus Ferry Rostya. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal cabang Lampersari Semarang)*. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin. 2006. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arikunto, 2004, *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi ke-6. Erlangga, Jakarta.
- Barbara R Lewis dan Magdalini Soureli. 2006. *The Antecedents Of Consumer Loyalty In Retail Banking*. Journal of Consumer Behaviour Volume 5 Pages 15-31, University of Manchester, Inggris.
- Bayu Ichwan Putra. 2011. *Pengaruh Kepuasan Atas Harga, Produk, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Robinson Plaza Andalas Di Kota Padang*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
- Badan Penerbit UMK Kudus, 2014. *Pedoman Penyusunan Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus, Kudus.
- Christian Homburg dan Annette Giering. 2001. *Personal Characteristics As Moderators Of The Relationship Between Customer Satisfaction And Loyalty*. Journal of Business and Management Volume 18 Nomer 1, University of Mannheim.
- Desi Puspitasari ,*et al.* 2012. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Speedy Pada PT. Telkom*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Bina Dharma Palembang.
- Ghozali, Imam, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”, edisi keempat cetakan IV, Badan Penerbit Undip, Semarang, 2009.
- Kotler, Philip. 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks Gramedia
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua belas. Jakarta : PT. Indeks.
- Kuncoro, 2011, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta.

- May Margiyanto. 2013. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Blackberry Di Kota Semarang*. Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Mokhammad Arwani dan Suprehatin. 2011. *The Influence Of Satisfaction And Relationship Marketing On Loyaltywith Individual Characteristics Asa Moderator A Case Study on Islamic Banking Customers in East Java*. Journal of Indonesian Economy and Business Volume 26 Number 3. Pages 341 – 358.
- Nuridin. 2014. **Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Konsumen Terhadap Keputusan Membeli Wifi PT Telkom Di Kabupaten Bekasi**. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negri Malang.
- Rambat Lupiyadi. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Depok
- Sugiyono. 2010. *Mtode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Alfabeta :Bandung
- Suwarni dan Septina D. M. 2009. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negri Malang.
- Talitha Rahma, L. Verina Halim, S . V. Heru Hariyato. 2012. **Hubungan Antara Kualitas layanan Dan Harga Dengan Kepuasan Konsumen Online Shopping Pada Mahasiswi Universitas Surabaya**. Fakultas Psikologi, Universitas Surabaya.
- Tjiptono Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andy : Yogyakarta
- Tony Siswaeiddy. 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*. Jurnal Fakultas Ekonomi Progdj Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi.
- Ujang Sumarwan. 2011. **Perilaku konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran**. Edisi Kedua. Ghalia Indonesia: Bogor
- ([http://www.cens.com/cens/html/en/news/news\\_inner\\_46956.html](http://www.cens.com/cens/html/en/news/news_inner_46956.html), Diakses pada hari sabtu, 22 April 2015 jam 20:10).
- <https://manjarsari.wordpress.com/2014/10/30/materi-pemasaran/>, Diakses pada hari kamis, 29 April 2015 jam 14:00).